

Sistema de Gestión

AAPROFEPA-118-12

Procedimiento

P-SG-8.9 Comunicación con el cliente

A.1 Control de documentos

Código	Título	Tipo
P-SG-8.9	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Procedimiento

A.2 Control de aprobación

Actualizó	Revisó	Aprobó
		
Gerente de Calidad	Gerente Administrativo	Gerente Técnico
		18/07/2024

A.3 Control de copias controladas

Destinatario	Área	Fecha
Gerente de Calidad	SCGI	18/07/2024
Entidad Mexicana de Acreditación	SAEMA	Correspondiente al acuse

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO.....	3
III.	ALCANCE	3
IV.	REFERENCIAS	3
V.	DEFINICIONES	3
VI.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
VII.	DESARROLLO.....	4
VII.1	Comunicaciones sobre los requerimientos de los servicios.....	4
VII.2	Modificaciones a los requerimientos establecidos.....	4
VII.3	Retroalimentación del cliente y atención a quejas.....	4
VIII.	REGISTROS	4
IX.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
X.	CONTROL DE REVISIONES.....	5

COPIA CONTROLADA

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión AAPROFEPA-118-12 Procedimiento COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</p>	<p style="text-align: center;">Código P-SG-8.9 Emisión 18/07/2024</p>	<p style="text-align: center;">Página 3 de 5 Revisión 14</p>
---	---	--	---

I. INTRODUCCIÓN

- i. CONSIDERANDO que la **NMX-EC-17020-IMNC-2014** establece en **8.5.2 Información de entrada para la revisión**. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información relativa a lo siguiente: **b) la retroalimentación de los clientes** y las partes interesadas relativa al cumplimiento de esta Norma Mexicana.
- ii. Que el procedimiento **MP-HE011-06** establece en **7.1.5 n2 En situaciones en las cuales los contratos u órdenes de trabajo verbales son aceptables, la Unidad de Inspección debe mantener un registro de todas las solicitudes e instrucciones recibidas verbalmente. Donde sea apropiado, deberían registrarse las fechas pertinentes y la identidad del representante del cliente. 7.1.5 n3 El sistema de control de contrato u órdenes de trabajo debería garantizar que existe un claro y demostrable entendimiento entre la Unidad de Inspección y su cliente sobre el alcance de la inspección que realizará la Unidad de Inspección.**
- iii. Se emite el presente Procedimiento de Comunicación con el Cliente.

II. OBJETIVO

- i. El objetivo de este procedimiento será proporcionar instrucciones sistemáticas y asignar responsabilidades para la comunicación con el cliente sobre los requisitos requeridos por éste, modificaciones y/o adiciones a los requisitos existentes y atención de quejas.

III. ALCANCE

- i. El presente procedimiento se aplica a todas las comunicaciones que se tengan con los clientes de Sistemas de Control y Gestión Integral S. A. de C. V., Unidad de Inspección Tipo "C".

IV. REFERENCIAS

- i. LEY de Infraestructura de la Calidad (**LICal**).
- ii. REGLAMENTO de la de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (**Reg. LFMN**), vigente.
- iii. NORMA Mexicana **NMX-EC-17020-IMNC-2014** Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección).
- iv. CRITERIOS de aplicación de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ISO/IEC 17020:2012) para unidades de inspección (**MP-HE011-06**).
- v. NORMA mexicana **NMX-AA-162-SCFI-2012** Auditoría ambiental – Metodología para realizar auditorías y diagnósticos ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción - Determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa - Evaluación del desempeño de auditores ambientales.

V. DEFINICIONES

- i. **Requisitos del Cliente:** Aquellos requerimientos que se refieren a las funciones y características de un producto o servicio, los cuales se requieren cumplir para satisfacer las necesidades establecidas. Una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- ii. **No Conformidad:** Es un incumplimiento de un requisito, sea este especificado o no.
- iii. **SCGI-UI Tipo C:** Sistemas de Control y Gestión Integral S.A. de C.V. Unidad de Inspección Tipo "C".

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---

VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- i. **Gerente Técnico:** Atender los comentarios de los clientes, sobre sus requerimientos de calidad de los servicios o la modificación de los establecidos, a fin de modificar los contratos establecidos o comunicar al Administrador sobre estos nuevos requerimientos o la modificación de los existentes.
- ii. **Responsable Administrativo y/o Gerente de Calidad:** Recepción y atención de los comunicados del cliente que tengan que ver con quejas o comentarios sobre la calidad del servicio y/o sobre la confidencialidad de los trabajos de auditoría.

VII. DESARROLLO

VII.1 Comunicaciones sobre los requerimientos de los servicios.

- i. Dentro del Sistema de Gestión (SG), se buscará la mejora continua día con día y para ello existirá comunicación con el cliente a fin de conocer los requerimientos y especificaciones que requieren para poder operar dentro de las instalaciones. Estos requerimientos se establecerán claramente por escrito dentro de los contratos correspondientes, con el fin de evitar discusiones posteriores con el cliente por incumplimiento a los mismos.

VII.2 Modificaciones a los requerimientos establecidos.

- i. Tomando en cuenta que los requisitos de los clientes son una prioridad para el sistema de gestión, el Gerente Técnico, junto con el consejo directivo y con el Responsable Administrativo, revisará en el caso de los contratos directamente establecidos por el SG, las modificaciones a los requerimientos solicitadas por el cliente con el fin de analizar la factibilidad de poder cumplir con los requerimientos. En caso de no poder cumplir con los requerimientos del cliente, se le informarán las razones de la negativa. En caso de poder cubrir los requerimientos, se procederá a modificar el contrato de prestación de servicios con el fin de plasmar por escrito dichas modificaciones.

VII.3 Retroalimentación del cliente y atención a quejas.

- i. Con el fin de mantener comunicación abierta con el cliente, el Gerente Administrativo y/o Gerente de Calidad mantendrá un estrecho lazo de atención al cliente.
- ii. Al terminar cada servicio se aplicará el formato **F-SG-8.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** para conocer la **calificación** del cliente en relación al **servicio** recibido.
- iii. En caso de que se presente una queja sobre los servicios, se atenderá de acuerdo con el procedimiento **P-SG-7.5 QUEJAS Y APELACIONES**.

-FIN DEL PROCEDIMIENTO-

VIII. REGISTROS

Código	Título	Tipo
F-SG-8.9	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Formato

Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total	Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas
---	--

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión AAPROFEPA-118-12 Procedimiento COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</p>	<p style="text-align: center;">Código P-SG-8.9 Emisión 18/07/2024</p>	<p style="text-align: center;">Página 5 de 5 Revisión 14</p>
---	--	---	--

IX. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Título	Tipo
MSG	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Manual
P-SG-7.5	QUEJAS Y APELACIONES	Procedimiento

X. CONTROL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
01	15/11/2011	Se cambió la codificación de acuerdo al procedimiento P-SC-7.6 Control de los documentos y registros, el cual sustituye al procedimiento P-C-01 Control de documentos y P-C-08 Control de los registros; con el fin de relacionarlo directamente con las cláusulas de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 (ISO/IEC 17020:1998). Se cambió el encabezado y pie de página de acuerdo a lo señalado arriba.
02	27/02/2013	Se cambió el logotipo, versión del documento y fecha de vigencia. Se integró la tabla de registros.
03	28/04/2014	Sin modificaciones.
04	02/01/2015	Se cambió la codificación de todos los documentos del Sistema de Gestión de la UV (antes nombrado Sistema de Calidad), con el fin de relacionarlos directamente con los puntos de la NMX-EC-17020-IMNC-2014 "Evaluación de la conformidad – requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades que realizan la verificación".
05	10/06/2016	Sin modificaciones.
06	30/06/2017	Sin modificaciones.
07	15/01/2018	Sin modificaciones.
08	14/03/2019	Sin modificaciones.
09	07/04/2019	Sin modificaciones.
10	20/04/2020	Sin modificaciones.
11	18/07/2021	Se actualizó logotipo, emisión, gerente técnico y término de Verificación a Inspección.
12	18/07/2022	Se agregaron los puntos Introducción y Referencias. Se actualizó Emisión y Revisión.
13	18/07/2023	Sin modificaciones.
14	18/07/2024	Se sustituyó la nomenclatura de los Criterios de Aplicación MP-HE005-06 por MP-HE011-06, vigente desde 2023-01-01.

<p style="text-align: center;">Aprobado por GERENTE TÉCNICO Prohibida su reproducción parcial o total</p>	<p style="text-align: center;">Este documento es confidencial y no podrá ser distribuido fuera de SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN INTEGRAL S.A. DE C.V. Sólo las copias controladas serán actualizadas</p>
--	---